



Comune di Modena

Assessorato all' Istruzione e Politiche per l'Infanzia,
Autonomia Scolastica, Rapporti con l'Università

Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia del Comune di Modena



Carta dei Servizi dei Nidi d'Infanzia del Comune di Modena



Comune di Modena

Assessorato all' Istruzione e Politiche per l'Infanzia,
Autonomia Scolastica, Rapporti con l'Università

Quando una Pubblica Amministrazione eroga un servizio, risponde ai bisogni dei cittadini utilizzando, in loro vece, le risorse pubbliche. E' questa la ragione che dovrebbe spingere ogni Pubblica Amministrazione a fare propria l'etica del "render conto".

Il senso della Carta dei servizi sta proprio nel reciproco impegno di Amministrazione e cittadini/utenti a "render conto" delle responsabilità assunte per il buon funzionamento dei servizi.

La Carta dei servizi dunque è un *patto* che definisce i valori ai quali si ispira il sistema dei nidi d'infanzia, esplicita gli standard di qualità garantiti, attraverso indicatori semplici e misurabili, definisce gli impegni attesi dalle famiglie per il benessere dei bambini, il buon funzionamento delle strutture, il sostegno della partecipazione responsabile.

La Carta dei servizi va ben oltre la descrizione dei nidi d'infanzia; li "smonta" nelle varie parti costitutive: il progetto educativo, gli spazi e gli ambienti, il ruolo dei coordinatori pedagogici, degli educatori e dei genitori, i tempi, le pratiche di cura e la salute dei bambini, le modalità di accesso al servizio, le rette, le rinunce e i trasferimenti, gli apprezzamenti, i reclami e i ricorsi.

Questa analisi approfondita del servizio ha due fondamentali valenze: rendere trasparente un servizio complesso ed articolato che funziona grazie a una molteplicità di collaborazioni, accordi, azioni che, in parte, si svolgono "dietro le quinte" e, nel contempo, mettere i genitori nella condizione di essere informati e di padroneggiare gli strumenti per partecipare e chiedere il rispetto di quanto dichiarato e garantito.

La Carta dei servizi quindi può essere utilizzata anche come importante strumento di comunicazione fra l'Amministrazione e tutti coloro che, a differenti livelli di responsabilità, portano interessi, bisogni e punti di vista all'interno dei nidi.

E' solo grazie a questa comunicazione continua basata su accordi, conoscenza e condivisione delle regole, rispetto del lavoro di ciascuno, gestione dei conflitti, impegno a tradurre in pratica quanto dichiarato, tutela dei diritti di tutti che il servizio nidi d'infanzia potrà continuare a svolgere lo straordinario compito di accompagnare i bambini e i loro genitori nell'acquisizione delle autonomie che aiutano gli adulti ad essere tali e i bambini a diventare grandi.

Adriana Querzè

Assessore all'Istruzione e Politiche per l'Infanzia,
Autonomia Scolastica, Rapporti con l'Università

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi definisce ed esplicita le finalità e gli impegni dei servizi e costituisce un patto fra il Comune di Modena e gli utenti, bambini¹ e famiglie, per garantire i reciproci diritti e doveri.

Con la Carta dei servizi il Comune definisce gli standard di qualità, si impegna ad adottare strumenti per il controllo e ad attivare azioni di miglioramento.

Gli strumenti di controllo utilizzati sono:

- indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati
- ricerche qualitative sulle pratiche educative dei servizi
- ricerche sui bisogni delle famiglie di bambini 0-6 anni
- valutazione delle osservazioni pervenute dall'utenza.

Le finalità dei nidi d'infanzia

I nidi d'infanzia sono un servizio educativo e sociale di interesse pubblico, aperto a tutti i bambini dai 3 ai 36 mesi.

I bambini sono considerati persone titolari di diritti individuali, sociali, civili; nei nidi si persegue, in particolare, la realizzazione del diritto all'educazione.

Il nido d'infanzia si presenta come luogo accogliente, in grado di sostenere e promuovere la crescita globale dei bambini, in collaborazione con le famiglie.

L'organizzazione dello spazio e dei tempi di vita, la possibilità di sperimentarsi in attività di gioco, di apprendimento e di relazione con gli altri costituiscono i percorsi privilegiati nei quali i bambini trovano occasioni per acquisire coscienza di sé e delle proprie competenze.

I nidi d'infanzia comunali, a cui questa Carta si riferisce, rientrano in un più ampio sistema di offerta di servizi educativi che prevede la presenza di nidi d'infanzia privati convenzionati. Per l'accesso al convenzionamento pubblico il privato deve rispondere, oltre che alle norme regionali, a criteri di qualità definiti all'interno di appositi bandi pubblici e verificati dall'Amministrazione Comunale attraverso l'atti-

¹ Con il termine "bambini" si intendono "le bambine e i bambini".

vità dell'Ufficio Qualità del settore Istruzione. Questo ufficio verifica il rispetto dei requisiti previsti dai contratti di appalto e convenzione con le strutture a gestione indiretta ed effettua apposite ricerche sulla qualità.

I principi generali e i valori che ispirano i servizi

Uguaglianza

I nidi d'infanzia accolgono tutti i bambini in età che richiedano l'ammissione, compatibilmente con il numero dei posti disponibili, senza alcuna distinzione, garantendo pari opportunità, equità, giustizia e cortesia.

Integrazione

I bambini disabili e quelli in condizione di particolare disagio sociale hanno priorità di accesso.

Partecipazione

I nidi d'infanzia valorizzano e sostengono la partecipazione delle famiglie con particolare riguardo all'accoglienza, al dialogo e al confronto costante.

Trasparenza

Il Comune garantisce l'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio, in merito ai diritti e alle opportunità di cui godono gli utenti.

Riservatezza

I bambini frequentanti e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

Il progetto educativo

Il progetto dei nidi d'infanzia nasce dal confronto tra scelte politiche dell'Amministrazione Comunale, teorie pedagogiche, ricerca, espe-

rienza e pratica. Il Coordinamento Pedagogico ne cura la traduzione nell'operatività quotidiana attraverso il lavoro di gruppo con gli operatori dei nidi d'infanzia ed il confronto con le famiglie.

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a :

- informare le famiglie in merito al progetto, agli obiettivi educativi e formativi e ai contenuti delle esperienze quotidiane, attraverso momenti di confronto e di documentazione delle esperienze sia individuali che di gruppo
- garantire progetti di integrazione dei bambini disabili, fondati sul Piano educativo individualizzato e sul Profilo dinamico funzionale, elaborati in collaborazione con l'A.U.S.L., le famiglie e gli altri organismi competenti
- predisporre percorsi e fornire materiali alla scuola dell'infanzia per sostenere il passaggio dei bambini alla nuova esperienza.

I genitori si impegnano a:

- fornire tutte le informazioni utili a garantire la conoscenza del bambino per favorirne l'accoglienza
- informarsi sul progetto e sulle attività del nido d'infanzia
- partecipare ai momenti di incontro organizzati per favorire partecipazione e confronto.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizione garantita</i>	<i>Standard di qualità</i>
Trasparenza e informazione alle famiglie	Comunicazione del progetto di sezione	Illustrazione del progetto entro il mese di gennaio a tutte le famiglie
Confronto sul progetto e sulle scelte educative	Svolgimento di incontri di sezione Organizzazione di un colloquio annuale individuale con la famiglia	Svolgimento di almeno due incontri all'anno in ogni nido d'infanzia Colloquio garantito al 100% delle famiglie

Gli spazi e gli ambienti

Lo spazio è suddiviso in sezioni, che ospitano solitamente da 10 a 22 bambini, per gruppi distinti per età: piccoli (3-12 mesi), medi (12-24 mesi), grandi (24-36 mesi). In alcuni nidi d'infanzia sono presenti gruppi unici di bambini di età compresa dai 12 mesi a 36 mesi.

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- predisporre in ogni nido d'infanzia ambienti specifici per le diverse attività ed età dei bambini (spazi per il gioco, il bagno, luoghi per il riposo, aree per l'incontro e l'aggregazione tra adulti e bambini e tra bambini) rispettando tutti gli standard previsti dalla Legge regionale 1/2000, la direttiva regionale n. 646 del 20/1/2005 e successive modifiche e integrazioni, nonché le normative in materia di sicurezza
- permettere ai genitori l'uso degli spazi e dell'area esterna oltre l'orario scolastico, secondo quanto previsto dal "Regolamento per l'uso degli edifici scolastici e dei giardini"
- effettuare gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici scolastici, preferibilmente durante il periodo di chiusura estiva.

I genitori si impegnano a:

- utilizzare correttamente gli spazi e gli arredi, con responsabilità e rispetto dei regolamenti.

Gli adulti al nido d'infanzia

Il Coordinatore Pedagogico

avvalendosi del confronto con gli altri coordinatori e con la dirigenza del settore, in stretta collaborazione con il personale del servizio, sovrintende all'attività del nido d'infanzia, ed è garante della qualità del servizio.

Il Coordinamento Pedagogico:

- concorre a definire gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale e li traduce nell'organizzazione e nella pratica quotidiana del servizio
- progetta e comunica ai rappresentanti dei genitori eletti nei Consigli di gestione il piano di formazione annuale degli operatori

- supporta e sostiene la professionalità degli educatori nella elaborazione del progetto educativo, nella cura delle relazioni con le famiglie, nell'organizzazione degli spazi, dei gruppi, degli inserimenti
- si raccorda con gli altri servizi del Comune e gli altri enti del territorio per il buon funzionamento del nido d'infanzia.

Gli Educatori

- sono responsabili dell'attuazione del progetto educativo, della gestione della quotidianità e del benessere del bambino e delle famiglie
- realizzano il progetto educativo definito in accordo con gli altri operatori e con il Coordinatore Pedagogico, coinvolgendo e sostenendo la partecipazione delle famiglie
- partecipano alle attività di formazione, programmazione e organizzazione, previste dall'orario di lavoro settimanale.

Il servizio nidi d'infanzia garantisce:

- a seconda dell'età e del numero di bambini, l'assegnazione di due o tre educatori per sezione, presenti secondo turni
- tutti gli Educatori della sezione presenti nella fascia oraria 9,30-12,45
- l'Educatore di sostegno, in caso sia presente un bambino disabile, quando richiesto del servizio di Neuropsichiatria o da specifica certificazione medica.

I Collaboratori Scolastici e gli Ausiliari

- sono presenti per l'intera giornata con turni collocati in via ordinaria dalle 7,30 alle 18,30
- garantiscono l'ordine e l'igiene degli spazi e il rispetto delle norme di sicurezza
- rilevano i problemi riguardanti il mantenimento e il buon funzionamento della struttura attivando gli uffici comunali competenti
- favoriscono il benessere dei bambini collaborando con gli educatori soprattutto durante il pranzo e il risveglio
- I Collaboratori Scolastici partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori e sono presenti in rappresentanza negli organismi di gestione sociale
- in caso di necessità, provvedono alla vigilanza dei bambini

I responsabili di cucina

sono presenti in numero di 1 o 2 in relazione alla dimensione ed organizzazione del nido d'infanzia, ove presente la produzione interna dei pasti:

- preparano i pasti nel rispetto dei principi dietetici espressi dal menù, collaborando con i nutrizionisti di riferimento
- garantiscono la preparazione di menù speciali, quando previsto
- si riforniscono delle materie prime e operano nella manipolazione e produzione degli alimenti attenendosi al manuale di autocontrollo igienico-sanitario
- partecipano, per quanto di competenza, al lavoro di gruppo con gli educatori e sono presenti in rappresentanza negli organismi di gestione sociale
- in caso di necessità provvedono alla vigilanza dei bambini.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizione garantita</i>	<i>Standard di qualità</i>
Professionalità dei Coordinatori pedagogici	<p>Confronto in gruppo su tematiche pedagogiche ed organizzative e sul progetto del servizio</p> <p>Partecipazione ai corsi di formazione degli Educatori</p> <p>Sostegno al lavoro di gruppo degli Educatori</p>	<p>Svolgimento di un incontro di coordinamento quindicinale.</p> <p>Presenza di almeno due Coordinatori pedagogici al 100% degli incontri</p> <p>Presenza del Coordinatore pedagogico agli incontri di collettivo almeno 8 volte l'anno</p>
Professionalità degli Educatori	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori a tempo pieno 186 ore annuali per attività di gestione, di cui 22 di formazione e 10 di studio individuale
Professionalità dei Collaboratori scolastici	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori a tempo pieno 100 ore annuali per attività di gestione, di cui 12 di formazione
Professionalità dei Responsabili di cucina	Svolgimento di attività di gestione, programmazione, formazione professionale	Sono garantite agli operatori a tempo pieno 100 ore annuali per attività di gestione, di cui 12 di formazione

I genitori al nido d'infanzia

Al fine di promuovere la partecipazione dei genitori oltre ai momenti di confronto citati nei paragrafi precedenti, il servizio:

- organizza il libero accesso al nido d'infanzia nell'accoglienza e nell'uscita

- promuove incontri di aggregazione (serate di lavoro, feste) per favorire la socializzazione tra le famiglie
- costituisce presso ogni nido d'infanzia un Consiglio di gestione, tramite elezioni, formato da rappresentanti di genitori e operatori
- istituisce il Coordinamento Consigli formato da tutti i Presidenti dei Consigli di gestione.

I genitori:

- rispettano la libertà di insegnamento, intesa come autonomia progettuale e culturale nell'ambito delle finalità del servizio
- partecipano ai momenti di incontro organizzati dal servizio
- accedono al nido d'infanzia nei momenti concordati con gli educatori.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizione garantita</i>	<i>Standard di qualità</i>
Informazione alle famiglie	Disponibilità del Regolamento della Gestione sociale	Affissione all'albo presso ogni struttura
Trasparenza e coinvolgimento delle famiglie	Confronto tra Amministrazione Comunale e rappresentanti delle famiglie sui criteri d'ammissione, le rette e le pratiche amministrative e gestionali che coinvolgono gli utenti del servizio.	Svolgimento di almeno un incontro all'anno
	Svolgimento di incontri del Consiglio di gestione	Svolgimento di almeno 3 incontri all'anno
	Svolgimento di incontri del Coordinamento Consigli	Svolgimento di almeno 2 incontri all'anno

Le fasi dell'accoglienza e dell'inserimento

Per favorire la conoscenza reciproca e per confrontare obiettivi del servizio e aspettative delle famiglie, il servizio organizza:

- l'assemblea dei genitori prima dell'inserimento, convocata tramite lettera inviata dall'ufficio ammissioni
- un colloquio con la singola famiglia, fissato tramite lettera o telefonata
- l'entrata e la frequenza a gruppi previste indicativamente nell'arco di tempo compreso tra i primi giorni di settembre e la fine di ottobre per i bambini inseriti nella graduatoria iniziale
- la permanenza del genitore al nido d'infanzia per un periodo di circa 2 settimane per i bambini di età tra 3-24 mesi (piccoli e medi) e di 1 settimana per i bambini di età superiore ai 2 anni (grandi)
- la gradualità dei tempi di permanenza quotidiana dei bambini: dai primi giorni fino ad arrivare all'intera mattinata nella seconda settimana; la frequenza fino alle ore 16 si raggiunge a partire dalla terza settimana e la possibilità di utilizzo del servizio di prolungamento orario, ove esistente e solo al compimento dell'anno di età, dalla quarta settimana.
- ferma restando la data di inizio della frequenza, definita dall'ufficio ammissioni, la gradualità dei tempi di permanenza può modificarsi in relazione ai bisogni ed al benessere del bambino e della famiglia.

Il genitore si impegna a:

- partecipare ai momenti d'incontro previsti
- fornire tutte le informazioni utili ad un buon inserimento del bambino
- confrontarsi con gli educatori per attuare le strategie più appropriate a facilitare il distacco
- garantire la presenza di un familiare del bambino nei momenti richiesti dall'educatore.

Impegni di qualità	Condizioni garantite	Standard di qualità
Benessere del bambino e del genitore	Colloquio individuale	Entro la prima settimana dall'inizio della frequenza
	Attivazione del servizio di prolungamento d'orario, ove previsto	Possibilità di accesso al servizio dalla quarta settimana dall'inizio della frequenza, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento
	Attivazione del servizio di pre-scuola	Possibilità di accesso al servizio dalla terza settimana, previa valutazione congiunta dell'avvenuto inserimento

I tempi del nido d'infanzia

Il servizio nidi d'infanzia:

- garantisce l'apertura dei nidi dal lunedì al venerdì, per 10 mesi (dai primi di settembre a fine giugno, con interruzione di tre settimane complessive per il periodo di Natale e Pasqua)
- garantisce un centro estivo dai primi di luglio ai primi di settembre (ad esclusione del periodo centrale del mese di agosto) attraverso l'apertura di alcune strutture
- garantisce l'attivazione di un servizio di nido d'infanzia nel periodo natalizio in caso di un numero di domande non inferiori a 15
- informa le famiglie a inizio anno scolastico delle chiusure del servizio per festività, ponti o iniziative particolari
- garantisce l'apertura giornaliera dalle 8,00 alle 16,00 (ad esclusione della prima settimana di settembre) nei nidi a tempo pieno e dalle 8,00 alle 13,15 nei nidi e nelle sezioni part-time
- organizza anticipi (dalle 7,30 alle 8,00) e prolungamenti d'orario (parziali dalle 16,00 alle 16,30 o completi fino alle 18,15) secondo le modalità comunicate alle famiglie in sede di ammissione.

- informa le famiglie (almeno cinque giorni prima) delle modifiche degli orari di funzionamento dei servizi, derivanti da scioperi, assemblee sindacali o altre emergenze ed eventi che incidano sulla regolare attività del nido.

Il genitore:

- rispetta gli orari d'ingresso e d'uscita
- presenta domanda scritta per poter usufruire dell'anticipo d'orario, del prolungamento d'orario, dell'ammissione ai nidi funzionanti nei giorni feriali delle vacanze natalizie, dell'ammissione ai centri estivi; per accedere al pre-scuola occorre motivare la necessità di portare il bambino prima delle 8.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni minime garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Tempi di funzionamento	Apertura annuale nel periodo settembre-giugno Apertura giornaliera differenziata per i nidi a tempo pieno e per i nidi part-time.	Sono garantiti almeno 190 giorni programmati di apertura del servizio Sono garantite almeno 8 ore al giorno per il tempo pieno e 5 per il part time
Informazione alle famiglie	Comunicazione a tutte le famiglie, del calendario di funzionamento annuale del servizio Comunicazione alle famiglie delle interruzioni del servizio, con preavviso Comunicazione alle famiglie delle sanzioni in caso di ritardo nel ritiro del bambino	Consegna al 100% delle famiglie entro il mese di ottobre Comunicazione con almeno 5 giorni di preavviso della possibile interruzione del servizio o del funzionamento a regime ridotto mediante affissione all'albo nei servizi. Con almeno 3 giorni di preavviso vengono comunicate le effettive modalità di funzionamento. Comunicazione, in occasione del ritardo nel ritiro del bambino, delle penalità che verranno applicate al ripetersi dell'evento.

Le pratiche di cura

La giornata al nido d'infanzia è progettata cercando di conciliare i tempi del bambino e del gruppo con le esigenze organizzative, alternando momenti strutturati a momenti liberi e flessibili.

Tanto le attività che i momenti di gioco libero o di cura individuale sono per il bambino occasione di relazione, apprendimento e gioco, organizzati in coerenza con il progetto pedagogico del servizio.

Il servizio nidi d'infanzia garantisce:

- al momento dell'entrata, la presenza di un educatore per ogni sezione dalle ore 8,00 ed il rispetto dei tempi e dei rituali individuali di passaggio
- alle 9,15 uno spuntino con frutta fresca
- nella fascia centrale della mattinata le attività di gioco e di socializzazione progettate sulla base delle osservazioni compiute sui bambini
- nel momento delle cure igieniche il rispetto delle norme per la tutela della salute e la cura della relazione individuale col bambino
- un pasto - ore 11 per i piccoli e 11,30 per i medi e i grandi - elaborato sulla base di un menù predisposto da un nutrizionista ed approvato dal servizio A.U.S.L. competente o, in alternativa, dieta in bianco, diete speciali per situazioni patologiche e diete particolari per motivi religiosi o etici
- la possibilità, fino al compimento del 1° anno di vita, di avvalersi della dieta prescritta dal pediatra di libera scelta, purchè basata su materie prime nella disponibilità del servizio
- al momento del sonno, la presenza in camera di un educatore, il rispetto dei ritmi personali e dei rituali, il rispetto dell'uso individuale del lettino e il ricambio settimanale della biancheria
- la merenda, fornita secondo le modalità previste nei singoli nidi d'infanzia
- al momento dell'uscita la presenza di un educatore di sezione, l'accertamento dell'identità della persona a cui il bambino è consegnato, il passaggio di informazioni sulla giornata vissuta dal bambino e il rispetto dei rituali di saluto.

Impegni di qualità	Condizioni minime garantite	Standard di qualità
Benessere del bambino	<p>Sono assicurate cure igieniche quotidiane</p> <p>E' assicurata la disponibilità dell'educatore a offrire informazioni sulla giornata del bambino</p> <p>E' prevista la variazione del menù. Si prevede l'utilizzo di prodotti biologici.</p>	<p>Almeno tre cambi al giorno per i bambini con frequenza a tempo pieno e 1 per i bambini frequentanti il part time</p> <p>Tutti i giorni a tutte le famiglie</p> <p>Stagionalità del menù (autunno/inverno e primavera/estate) e rotazione del menù con cicli di 4 settimane</p>
Informazione alle famiglie	<p>Consegna del menù</p> <p>Comunicazione dell'attività realizzata in sezione</p>	<p>Consegna al 100% delle famiglie entro il mese di settembre</p> <p>Comunicazione garantita ogni giorno a tutte le famiglie</p>

La salute

Il servizio nidi d'infanzia si impegna a:

- tutelare la salute del bambino
- regolare l'eventuale somministrazione di farmaci salvavita tramite apposito protocollo stipulato con il Servizio Pediatria a disposizione presso ogni scuola
- segnalare tempestivamente al genitore sospetti stati di malessere del bambino e anticiparne l'uscita
- fornire una dieta in bianco (da richiedere occasionalmente per non più di 3 giorni consecutivi in caso di indisposizione), o diete speciali per certificate situazioni patologiche

Il genitore si impegna a:

- avvisare preventivamente e, comunque, tempestivamente le educatrici in caso di assenze del bambino anche per motivi non sanitari
- informare le educatrici su eventuali patologie riscontrate nel bambino
- essere reperibile direttamente e tramite altro adulto appositamente delegato durante tutto il tempo di permanenza al nido d'infanzia del bambino
- provvedere al ritiro anticipato in caso di malessere del bambino
- consegnare i certificati medici ove e quando richiesti (es. diete speciali)
- consegnare il certificato medico per la riammissione del bambino in caso di assenza superiore ai 6 giorni
- fornire e tenere controllati gli abiti ed i bavaglini per il cambio del bambino
- fornire i pannolini secondo le quantità necessarie.

Accesso al servizio, rette, rinunce

Presso il settore Istruzione in via Galaverna 8 funzionano gli uffici a supporto delle attività dei nidi d'infanzia, che curano gli aspetti amministrativi legati all'accesso ed alla frequenza.

Iscrizioni

Possono essere iscritti ai nidi d'infanzia tutti i bambini in età compresa fra i 3 e i 36 mesi.

Il Servizio ammissioni:

- provvede a informare tutte le famiglie residenti in merito ai tempi, alle modalità d'iscrizione e ai criteri di selezione vigenti, fornendo a richiesta assistenza nella compilazione della domanda d'ammissione, comunicando l'esito della valutazione di ciascuna domanda ed effettuando controlli di veridicità delle dichiarazioni
- elabora la graduatoria dei bambini ammessi in ordine di punteggio (direttamente calcolabile anche dall'utente) e la lista d'attesa e comunica alle famiglie dei bambini nuovi ammessi la data fissata per l'inizio dell'inserimento.

Il genitore:

- presenta la domanda d'iscrizione secondo le modalità indicate dall'ufficio ammissioni
- fornisce al Comune tutte le informazioni sulla condizione professionale e familiare dei componenti il nucleo familiare eventualmente richieste ad integrazione della domanda medesima
- in caso di controllo, fornisce al servizio competente la dimostrazione delle condizioni dichiarate ai fini dell'ammissione
- sceglie, compatibilmente con la disponibilità dei posti nella fascia d'età di proprio interesse, i nidi più graditi in ordine di preferenza, esercitando la scelta tra le strutture comunali e private convenzionate presenti nel territorio
- in caso di errore nell'assegnazione del punteggio o di esclusione può presentare ricorso in forma scritta all'ufficio ammissioni nei termini indicati nelle diverse fasi della procedura.

I criteri d'ammissione ed i criteri per la determinazione delle rette oltre agli eventuali aggiornamenti normativi sono reperibili nel sito del settore istruzione al seguente indirizzo internet:

www.comune.modena.it/istruzione

Rette di frequenza e pagamenti

L'ammissione al nido d'infanzia, così come al servizio di prolungamento orario, comporta per la famiglia l'onere di una retta da pagarsi mensilmente. Le rette nei nidi d'infanzia comunali sono personalizzate e proporzionali al valore del parametro adottato per misurare la condizione economica del nucleo familiare (indicatore ISEE).

L'ufficio entrate servizi scolastici :

- informa le famiglie dei bambini ammessi su termini e modalità di presentazione della dichiarazione ISEE, rispetto alla quale viene definita la retta; tale retta, di norma, rimane valida per l'intera durata della frequenza del servizio, salvo intervengano significative variazioni della condizione economica dell'utente, che l'utente stesso deve segnalare con istanza di revisione
- applica la retta massima alle famiglie che scelgano di non presentare la dichiarazione ISEE

- comunica annualmente alle famiglie gli eventuali cambiamenti nel sistema di applicazione e calcolo, i tempi e le modalità di pagamento della retta di frequenza
- mensilmente in via posticipata trasmette tramite posta alla famiglia il bollettino per il pagamento della retta
- applica sul bollettino una riduzione della retta del 50% per i mesi in cui il bambino non abbia superato i 5 giorni di frequenza
- in caso di mancato pagamento della retta, invia un sollecito di pagamento con un ricarico per le spese amministrative e successivamente attiva la procedura di riscossione coattiva ai sensi di legge. Il mancato protratto pagamento della retta può determinare le dimissioni d'ufficio del bambino
- rimborsa la differenza nei casi di pagamento non dovuto o in cui la somma pagata risulti superiore a quella attribuita e ciò sia accertato d'ufficio o a seguito d'apposita istanza
- applica ai bambini che vi siano iscritti una retta mensile per il prolungamento d'orario oltre le ore 16,00 con formula intera per chi usufruisce del servizio dalle 16,00 alle 18,15, ridotta dalle 16,00 alle 16,30
- mette a disposizione gli spazi e un contributo economico per le famiglie che organizzano autonomamente il prolungamento d'orario nei nidi presso i quali il servizio non sia istituito
- addebita ai genitori che ritardano nel ritiro del proprio figlio una sanzione di tipo economico.
- applica penalità economiche in caso di accertate irregolarità o false dichiarazioni sulla situazione economica in sede di dichiarazione ISEE. Trasmette inoltre denuncia del fatto alla competente autorità giudiziaria

Il genitore:

- è tenuto ad effettuare i pagamenti mensili delle rette nei tempi indicati sui bollettini di pagamento mediante una delle seguenti formule: bollettini precompilati MAV (pagamento mediante avviso) presso qualsiasi sportello bancario, addebito su conto corrente bancario, pagamenti on-line
- corrisponde una quota aggiuntiva alla retta, il cui importo è stabilito dal Coordinamento Consigli, impiegata per finanziare iniziative proposte e organizzate dalla Gestione Sociale

- può richiedere la riduzione o l'esenzione totale del pagamento se in condizione di particolare disagio economico/sociale presentando apposita richiesta scritta all'ufficio entrate servizi scolastici
- può presentare domanda di rimborso all'ufficio entrate entro 90 giorni dalla fine dell'anno scolastico, qualora ritenga di aver pagato quote di rette non dovute
- in caso di controllo, fornisce la documentazione attestante la veridicità della dichiarazione ISEE presentata al fine della determinazione della retta mensile.

Rinunce e trasferimenti

L'ammissione al nido d'infanzia permette al bambino di proseguire la frequenza fino all'età di 3 anni senza presentare ulteriore domanda. Negli anni successivi al primo il genitore può richiedere il trasferimento in altra struttura presentando apposita domanda all'ufficio ammissioni nidi d'infanzia; le domande di trasferimento, che concorrono con le domande dei nuovi richiedenti in base al punteggio ottenuto, devono essere presentate nello stesso periodo. In caso di mancato accoglimento della domanda il bambino conserva il posto originario.

Il servizio:

- sospende l'obbligo del pagamento della retta dal mese successivo a quello di rinuncia purché la rinuncia intervenga entro il 25° giorno del mese. Per le rinunce presentate dopo il 31 marzo sono previste regole di pagamento particolari indicate nelle comunicazioni esplicative delle modalità di applicazione delle rette.

Il genitore:

- può presentare rinuncia scritta al servizio all'ufficio ammissioni
- può presentare richiesta di trasferimento nei tempi stabiliti annualmente dall'ufficio ammissioni

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni minime garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Trasparenza e rispetto dei tempi	<p>Elaborazione graduatoria pubblica</p> <p>Risposta a ricorsi avverso il mancato accoglimento delle domande di ammissione</p> <p>Risposta alle richieste di esonero dal pagamento della retta.</p> <p>Tempi controllo e veridicità delle autodichiarazioni presentate</p>	<p>Entro 180 giorni dal termine finale per la presentazione delle domande e comunque entro il 31 luglio</p> <p>Entro 60 gg. dalla presentazione dei ricorsi</p> <p>Entro 45 gg dalla presentazione della domanda</p> <p>Entro 90 gg. dalla comunicazione scritta all'interessato di avvio del procedimento</p>
Accoglienza e informazione	<p>Assistenza all'utente su quesiti relativi a ammissioni, rette, rinunce, prolungamento orario e altri aspetti amministrativi</p> <p>Consulenza individuale per compilazione domande ammissione</p> <p>Consulenza individuale per problemi attinenti l'ammissione o l'applicazione delle rette del servizio</p>	<p>Informazioni ad accesso libero nei giorni di apertura dell'ufficio ammissioni al pubblico. Tempo massimo di attesa 30 minuti.</p> <p>A tutti coloro che lo richiedono all'ufficio ammissioni previo appuntamento.</p> <p>A tutti coloro che lo richiedono, previo appuntamento col responsabile dell'ufficio ammissioni o dell'ufficio entrate.</p>

Apprezamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni e i reclami inerenti il servizio devono avvenire in forma scritta. Possono essere lasciati al nido d'infanzia nell'apposita cassetta (dalla quale vengono prelevati dal coordinatore pedagogico) o presentati via posta, fax, telefono o tramite URP (Ufficio Relazioni col Pubblico) alla dirigenza di Settore o all'Assessore all'Istruzione, anche con procedure telematiche, indicando sempre data, oggetto, generalità e modalità di reperimento del proponente; non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime, se non palesemente fondate.

La famiglia può rivolgere istanze, reclami, osservazioni in merito a tutti gli aspetti inerenti le procedure amministrative, il progetto educativo, l'organizzazione e il funzionamento del servizio.

Il servizio nidi:

- svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione
- risponde mediante un proprio dirigente o funzionario tramite colloquio, o in forma scritta
- interviene in modo tempestivo in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti.

<i>Impegni di qualità</i>	<i>Condizioni garantite</i>	<i>Standard di qualità</i>
Accettazione segnalazioni, ricorsi, osservazioni	Risposte a segnalazioni e reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

Disagi dell'utente e risarcimenti

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, il servizio riconoscerà per particolari eventi, specifiche forme di risarcimento:

Evento	Risarcimento per l'utente
a) Interruzioni anche non continuative del servizio a seguito di scioperi del personale o altre cause imputabili al Comune per una durata complessiva superiore a 3 giornate per anno scolastico, quando il totale dei gg. di apertura sia comunque uguale o superiore a 190	Rimborso di una quota pari al 5% della retta dell'ultimo mese di frequenza assegnata all'utente per ogni giornata oltre le prime 3
b) Sospensioni del servizio ripetute in misura tale da ridurre il numero di giornate di apertura del nido d'infanzia sotto i 190 giorni nell'anno scolastico	Rimborso pari al 10% della retta dell'ultimo mese di frequenza per ogni giornata in meno di servizio potenzialmente fruibile rispetto al minimo garantito di 190 giorni
c) Prestazione di servizio all'utenza con orario giornaliero inferiore a quello minimo previsto per almeno 5 volte in corso d'anno, terminato il periodo dell'inserimento	Rimborso di una quota pari al 3% della retta dell'ultimo mese di frequenza per ogni giornata oltre le prime 4 con prestazione oraria inferiore al minimo previsto

Nei casi a) e b), per i bambini ammessi a seguito di sostituzioni nel corso dell'anno, la durata minima di apertura del servizio viene conteggiata in proporzione al numero dei mesi mancanti alla fine dell'anno scolastico escludendo quello di inserimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta a cura dell'utente entro 90 giorni dal termine dell'anno scolastico.

Nidi d'infanzia Comunali

Amendola	Via Loschi, 41	059/304498 nido.amendola@comune.modena.it
Barchetta	Via Barchetta, 75	0592034110 nido.barchetta@comune.modena.it
Cividale	Via Cividale, 87	059/303225 nido.cividale@comune.modena.it
Edison	Via T. Edison, 75	059/225054 nido.edison@comune.modena.it
Forghieri	Via Frescobaldi, 30	059/285579 nido.forghieri@comune.modena.it
Gambero	Via Del Gambero, 75	059/374464 nido.gambero@comune.modena.it
Marcello	Via B. Marcello, 22	059/360227 nido.marcello@comune.modena.it
Cipi	Viale Italia, 571	059/350749 nido.cipi@comune.modena.it
Parco XXII Aprile	Via Teglio, 35	059/314512 nido.22.aprile@comune.modena.it
Pellico	Via S. Pellico, 45	059/310522 nido.pellico@comune.modena.it
Piazza	Via Ulivi, 69	059/331458 nido.piazza@comune.modena.it
Sagittario	Via Dello Zodiaco, 1	059/354557 nido.sagittario@comune.modena.it
Todi	Via J. Da Todi, 50	059/330197 nido.todi@comune.modena.it
Triva	Via Spontini, 14	059/364135 nido.triva@comune.modena.it
Vaciglio	Via Vaciglio, 145	059/364270 nido.vaciglio@comune.modena.it
Villaggio Giardino	Via Pasteur, 28	059/354150 nido.giardino@comune.modena.it

Centri gioco (part time al mattino)

Bianconiglio	Via Ulivi, 69	059/3368176
	centro.giochi.bianconiglio@comune.modena.it	
Cappellaio Matto	Via Teglio, 35	059/328662
	centro.giochi.cappellaio.matto@comune.modena.it	
Mo.Mo	P.zza Matteotti, 17	059/235320
	mo.mo@comune.modena.it	

I riferimenti normativi

- Costituzione italiana
- Legge n. 176 del 1991 - Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo
- Legge n.30 del 1999- Ratifica ed esecuzione della Carta sociale europea
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 104/1992 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.
- Legge regionale n.1/ 2000Norme in materia di servizi educativi per la prima infanzia e ss.mm.
- D.C.R. 20 gennaio 2005 n.646 Direttiva sui requisiti strutturali ed organizzativi dei servizi educativi per la prima infanzia e relative norme procedurali
- D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- D.Lgs. n.155/1997 Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari.
- Regolamento della gestione sociale nei servizi per l'infanzia 0-3 comunali e nei nidi convenzionati (Allegato delibera Consiglio Comunale n.74 del 5.07.2001)
- Regolamento per l'uso degli edifici scolastici e dei giardini - Comune di Modena

A chi mi rivolgo per saperne di più?

<p>Progetto educativo arredi e spazi modalità di inserimento cure igieniche giornata al nido d'infanzia attività proposte documentazione progetti speciali menù o diete speciali formazione degli operatori turni di lavoro</p>	<p>Direttamente agli Educatori e al Coordinatore pedagogico</p>
<p>Sul regolamento della gestione sociale e sul Regolamento per l'uso degli edifici scolastici e dei giardini (disponibili presso ogni struttura)</p>	<p>Direttamente agli Educatori oppure all'ufficio gestione sociale tel.059.203.27.80</p>
<p>Sul piano evacuazione dell'edificio</p>	<p>Direttamente agli Educatori e al Coordinatore pedagogico del servizio</p>
<p>Richieste dell'anticipo di ingresso</p>	<p>Direttamente agli Educatori</p>
<p>Presentazione domanda d'iscrizione Rinunce al servizio Trasferimenti Criteri e procedure d'ammissione</p>	<p>All'Ufficio ammissioni nidi tel. 059.203.27.73 059.203.27.86</p>
<p>Criteri di applicazione delle rette, Richieste di esenzione/riduzione, Revisione e rimborsi rette</p>	<p>All'Ufficio entrate servizi scolastici tel.059.203.28.92 059.203.38.61</p>
<p>Risultati delle indagini di soddisfazione dell'utente</p>	<p>All' Ufficio qualità tel. 203.28.74</p>
<p>Reclami e segnalazioni presentate</p>	<p>Al dirigente di settore al dirigente dei servizi 0/6 anni all'Assessore all'Istruzione</p>

stampato nel mese di aprile 2009
presso Stabilimento Tipografico dei Comuni
Santa Sofia (FC)